申訴專員公署

Office of The Ombudsman



主動調查行動報告
Direct Investigation Operation Report

運輸署有關駕駛考試的安排
Transport Department's Arrangements for Driving Tests

報告完成日期：2024年 9月 2日

Completion Date: 2 September 2024

報告公布日期：2024年 9月 5日

Announcement Date: 5 September 2024

目 錄

報告摘要

章節		*段落*
1	*引言*	
	背景	*1.1-1.4*
	調查範圍	*1.5*
	調查過程	*1.6-1.7*
2	*駕駛考試服務概況*	*2.1*
	申請駕駛考試的資格	*2.2*
	不同車輛種類的駕駛考試的項目和要求	*2.3-2.5*
	駕駛考試的申請程序	*2.6-2.13*
	駕駛考試的服務詳情	*2.14-2.27*
3	*駕駛考試的評核及上訴處理*	
	維持考試公平廉潔的措施	*3.1-3.6*
	評核記錄安排	*3.7-3.13*
	上訴機制	*3.14-3.25*
	駕駛考試上訴個案	*3.26-3.35*
	內地及其他地區駕駛考試有關攝錄及上訴的安排	*3.36-3.40*
4	*公眾意見*	*4.1*
	（一） 學習駕駛執照的有效期	*4.2-4.6*
	（二） 駕駛考試表格的有效期	*4.7-4.9*
	（三） 應試車輛的登記	*4.10-4.12*
	（四） 駕駛考試中心附近的「場務員」	*4.13-4.19*

5	*公署的評論及建議*	*5.1-5.2*
	（一）積極研究改善駕駛考試服務及路試輪候時間	*5.3-5.9*
	（二）優化駕駛考試的記錄評核安排	*5.10-5.13*
	（三）改善駕駛考試的相關安排	*5.14-5.19*
	建議	*5.20*
	鳴謝	*5.21*

運輸署有關駕駛考試的安排
主動調查行動報告摘要

引言

近年，市民對駕駛考試的需求不斷增加，而駕駛考試（特別是路試）的平均輪候時間亦極長，然而，運輸署提供路試時段的數量受不同因素影響，包括考試中心場地的客觀條件、鄰近地區的交通情況、各類車種的考試需求，以及運輸署人手等，以致多年來駕駛路試數量不足以滿足考試需求。在 2020 年至 2022 年爆發 2019 新型冠狀病毒病疫情（「新冠疫情」）期間，運輸署因應防疫及社交距離措施曾六度暫停駕駛考試服務，導致部分較熱門的非商用車輛駕駛考試項目的考試輪候時間曾長達接近一年。

2. 此外，駕駛考試路試的上訴個案數目近年呈上升趨勢，這反映市民對運輸署路試安排的不滿有所增加；公署亦曾收到市民投訴，質疑運輸署禁止以考試車輛上的行車記錄儀記錄駕駛考試過程的決定和理據。

3. 因此，公署審研了運輸署駕駛考試服務的行政安排及管理、駕駛考試評核及上訴處理的機制，以至探討運輸署能否運用科技為駕駛考試作更客觀記錄。綜合調查所得，公署對於運輸署就駕駛考試之安排有以下觀察及評論。

公署調查所得

（一） 積極研究改善駕駛考試服務及路試輪候時間

<u>研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目</u>

4. 過去 12 年間，駕駛路試申請數目及運輸署提供的路試數目均有所上升，然而，駕駛路試服務仍然供不應求。除非駕駛考試的需求持續地大幅下降，否則市民仍然要輪候多時才能進行路試；反之，若將來再有更多市民申請參與駕駛路試，輪候時間只會再次上升，公署認為，情況並不理想。因此，運輸署應盡力提高路試的供應，以確保路試的輪候時間得以縮減。

5. 公署留意到，運輸署在疫情後已安排考牌主任額外工作，以增加路試數目；亦表示會物色合適用地設立駕駛考試中心。公署認同運輸署的上述措施，同時建議該署應更積極研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目；例如，考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步提供更多駕駛路試數目。此外，該署亦應研究在交通流量不太繁忙的地點（例如新界及離島等較遠離市中心或住宅區的地段）設立更多及分布更廣的駕駛考試中心以進行路試。長遠而言，倘若運輸署在設立新考試中心後成功縮短路試輪候時間，可考慮在可行情況下以新設立的駕駛考試中心取代現時置於市區交通繁忙地段的考試中心。

持續檢視及優化「報到值勤安排」以增加路試數目

6. 就有關考牌主任的「報到值勤安排」，所有考牌主任須在每個工作天早上八時前先到達九龍何文田總部進行電腦抽籤以決定他們需要負責的考場，其後才乘搭交通工具前往全港不同的駕駛考試中心執行考試職務。該安排令相關人員需額外花費更多交通時間，變相減少了考牌主任每天可進行駕駛路試的時間。

7. 公署欣悉運輸署於運輸署於 2023 年底已再度完成「報到值勤安排」的檢視工作，並樂見該署因應公署的調查自今年 6 月中起在其中四個非商用車輛駕駛考試中心試行「直接報到安排」（即讓考牌主任由住所直接前往獲編配的駕駛考試中心開始考牌工作）。公署建議，運輸署應在四個考試中心落實試行「直接報到安排」一段時間後進行檢討；倘若試行效果及員工反應正面，運輸署應積極研究在可行情況下把「直接報到安排」推行至其他駕駛考試中心，增加路試數目。

重設非商用車輛路試的目標輪候時間及達標率

8. 以往運輸署就非商用車輛路試訂立了 82 天輪候日數的服務承諾，並制定了 95%達標率的目標，屬良好公共行政之表現。然而，運輸署因駕駛考試供求情況有所改變，於 2016 年取消了該服務承諾並不再預測達標率。公署認為，輪候時間除了是指標性的重要數據，亦是評估和改進部門服務營運、讓部門及市民監察其工作效率、協助部門調撥及優化資源分配的一項重要指標。公署建議，運輸署恢復為非商用車輛路試訂立達標率的做法，訂明其目標

為在接獲非商用車輛駕駛執照申請後的特定天數內為考生安排路試。

（二） 優化駕駛考試的記錄評核安排

<u>就即時撰寫備註的做法向考牌主任提供指引</u>

9. 運輸署及交通審裁處（「審裁處」）近年處理的上訴及覆核個案數目有所增加。現時，運輸署及審裁處處理上訴及覆核個案時，主要是依賴考牌主任於進行路試期間即時撰寫的備註記錄。然而，公署審視了不同考牌主任在進行路試時的即時記錄，發現各考牌主任的記錄方式不一，記錄的事項及資料亦各有不同。公署認為，運輸署應就考牌主任於進行路試期間就記錄即時撰寫備註的工作制訂指引，讓各考牌主任能夠透過統一的標準以更有效及更準確地記錄駕駛路試的評核內容。

<u>應試車輛內安裝攝錄裝置</u>

10. 運輸署現時完全禁止考生於應試車輛內安裝攝錄裝置；在此情況下，當局處理上訴及覆核個案便只能依據考牌主任為駕駛路試後而即時撰寫的報告。經參考內地及其他地區就駕駛考試的行政安排後，公署留意到，內地及部分國家已運用攝錄裝置記錄駕駛考試過程，並讓考生申請翻看相關攝錄記錄以提出上訴；甚至已採用或計劃透過電子系統以評核駕駛考試。

11. 隨著安裝車輛攝錄裝置的做法日益普遍，加上科技發展迅速技術可靠，為應試車輛安裝行車記錄器或攝錄機是順應社會步伐大勢所趨，亦有一定實際好處。公署認為，運輸署必須認真檢討現時禁止駕駛考試路試進行攝錄的安排是否仍然恰當和合理。當局應考慮引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置。此項安排有助當局及考生蒐集路試期間的情況的數據和錄像，並便利考牌主任解釋其專業評核結果，同時亦可以提高當局處理考生的上訴及覆核的效率。公署認同保障個人私隱是非常重要，除了攝錄安排，運輸署亦需一併研究如何妥善管理及保存相關錄影資料包括所涉的個人資料。署方亦應與相關持份者持續溝通，回應不同持份者的關注。公署欣悉運輸署已就為應試車輛安裝攝錄裝置進行可行性研究，長遠而言，公署建議當局應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試表現。

（三） *改善駕駛考試的相關安排*

延長學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期

12.　近年，路試的需求和輪候時間均處於較高水平：現時考生一般最長需輪候約 7 至 8 個月；新冠疫情期間，更曾一度升至需輪候約一年時間。在此情況下，學習駕駛執照的 12 個月有效期及駕駛考試表格的 18 個月有效期並不切合實際情況。考生若路試不合格而需重新輪候尾期，其學習駕駛執照通常都已逾期而需再次申領。另外，若考生需要更改路試考期，在路試需求高以致輪候日數長的情況下，其駕駛考試表格仍有機會在不曾進行路試前已失效。

13.　公署認為，除非運輸署能在短期內縮減駕駛路試輪候時間至接近十年前的 82 日左右的水平，否則，就現時的路試輪候時間而言，現時學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期或會間接增加考生的時間和費用成本；同時，運輸署亦需投放相應資源處理該等考生的學習駕駛執照及駕駛考試表格的續期申請，變相增加其行政成本。因此，公署建議運輸署檢視學習執照及駕駛考試表格的有效期。

關於應試車輛登記

14.　對於有考生指，儘管已準時到達駕駛考試中心參與路試，卻因駕駛教師連同應試車輛缺席而受累未能應試。鑑於私人駕駛教師可同時教授多名考生，駕駛教師可能需要在一日內短時間穿梭不同的駕駛考試中心把應試車輛供同日應試的考生使用。運輸署現時只會要求考生出席駕駛路試時，提供其應試車輛的車牌號碼及其駕駛教師的資料。當發現同一車牌號碼的車輛被登記作相同時段的應試車輛時，該署只會讓首名登記的考生參與路試；其餘較後時間應考的考生則需即場安排另一輛合規格的應試車輛。

15.　倘若考生因其應試車輛被登記在相近的考試時段作應考因而未能趕及參與路試，除了對考生造成影響，要重新輪候路試，亦會浪費珍貴的考期。公署認為，運輸署可透過行政措施避免上述情形，以善用考試資源，及排除多名考生以同一輛車輛於相同時段報到駕駛考試路試的情況，避免令排在較後的考生因為沒有應試車輛而未能應考路試，浪費路試數目。

關於駕駛考試中心附近的「場務員」

16. 運輸署認為，由不同駕駛教師公會所聘任的「場務員」沒有影響到駕駛路試工作進行，該署亦已跟業界就此進行溝通。但據公署的觀察，該些人員實際上為考生在路試過程中提供不少協助，而且運輸署亦曾收到他們在考試場內收取費用的相關投訴。公署認為，運輸署應加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界保持溝通以助其監察該些人員的運作，確保路試是有序而公正公平地進行。

建議

17. 鑑於以上所述，公署對運輸署有以下建議：

(1) 更積極研究透過靈活調配人力資源，例如考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步增加駕駛考試的供應；

(2) 積極研究透過增加考試場地，例如在遠離市中心及住宅區的合適地段設立更多及分布更廣的駕駛考試中心，以進一步增加駕駛考試的供應；

(3) 著力檢視四個試行「直接報到安排」的考試中心的經驗；

(4) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至其他考試中心；

(5) 檢視並認真考慮恢復為非商用車輛路試訂定服務承諾，包括輪候日數的達標率；

(6) 盡快為考牌主任於路試期間即時撰寫備註的工作制訂指引；

(7) 檢討禁止路試進行攝錄的安排；

(8) 若檢視後認為可以實行攝錄路試的安排，在引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置的過程中，應一併研究保障個人私隱的措施，並與相關持份者持續溝通；

(9) 長遠而言，應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試路試表現；

(10) 認真檢視學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期；

(11) 盡快採取合適措施，避免私人駕駛教師因租借應試車輛的編排太過緊迫，而出現多於一名考生在同一個考試時段登記使用相同車輛參與駕駛路試的情況；以及

(12) 加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界就其監察員工運作的工作保持溝通；確保駕駛路試有序而公正公平地進行。

申訴專員公署
2024 年 9 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram.com/Ombudsman_HK

Executive Summary
Direct Investigation Operation Report

Transport Department's Arrangements for Driving Tests

Introduction

In recent years, there is a growing public demand for driving tests (especially road tests) and the average waiting time of driving tests is very long. However, the number of road test provided by the Transport Department (TD) is affected by various factors, including the objective conditions of the venues of the test centers, the traffic conditions in the vicinity, the demand for road tests for different types of vehicles, as well as the manpower of the TD, etc., resulting in an insufficient number of driving tests to satisfy the public demand over the years. Furthermore, driving test services had been suspended intermittently by TD six times between 2020 and 2022 in response to the Government's anti-epidemic and social distancing measures during the COVID-19 outbreak. As a result, the waiting time for taking the more popular driving test for non-commercial vehicles had once been as long as nearly a year.

2. In addition, the number of appeals against road test results also shows a rising trend in recent years, reflecting an increase in the public's discontent with TD's road test arrangements. We have also received public complaints and queries about TD's decision of and justification for prohibiting video recording of road tests with the dashboard cameras in test vehicles.

3. Against this background, we have examined TD's administrative arrangements for and management of driving test services, its mechanisms for evaluating candidates' performance in road tests and handling appeals, as well as explored the feasibility for TD to record driving tests more objectively with the help of technology. Based on our findings in the investigation, we have the following observations and comments with respect to TD's arrangements for driving tests.

Our Findings

(I) PROACTIVELY EXPLORE WAYS TO IMPROVE DRIVING TEST SERVICES AND SHORTEN WAITING TIME FOR ROAD TESTS

<u>Explore Ways to Increase Road Test Output by Putting in More Manpower Resources and Designating New Test Venues</u>

4. During the last 12 years, both the number of applications for road tests and the road test output of TD had increased, but the road test services still failed to meet the demand. Put simply, the waiting time for road tests would remain excessively long unless there is a sustained and substantial decrease in the demand for the tests. In other words, the waiting would only be prolonged again if more and more people apply for the road tests in the future. This Office considers the situation is undesirable. TD should, therefore, make every effort to increase road test output to ensure a shorter waiting time of candidates.

5. We noticed that since the end of the epidemic, TD has arranged for Driving Examiners ("DEs") to work extra hours in a bid to increase road test output, and indicated that it will look for suitable sites to set up new driving test centres. We agree to the above measures and recommend that TD explore how to increase road test output by putting in more manpower resources and designating new test venues. For instance, it can arrange for DEs to take up additional work on weekends so that more road tests can be arranged. Besides, the Department should consider setting up additional driving test centres at locations with lower traffic flows in various parts of Hong Kong (e.g. at locations in the New Territories or outlying islands which are farther away from the city centre or residential areas). If designating new driving test centres proves to be effective in shortening the candidates' waiting time for road tests, TD should, in the long run, consider replacing those driving test centres currently located in busy districts with the newly set up centres, where feasible.

<u>Continue to Review and Enhance the "Duty Reporting Arrangement" to Increase Road Test Output</u>

6. Under the "Duty Reporting Arrangement", DEs must first arrive at the TD Headquarters in Ho Man Tin, Kowloon by 8 am every working day for computer ballot-drawing, then proceed to the various driving test centres to discharge their testing duties. Such arrangement results in extra travel time by the staff involved and would in effect reduce the time available to DEs for conducting road tests each day.

7. We are glad to learn that in response to our investigation, TD had completed another review on the "Duty Reporting Arrangement" at the end of 2023, and has since mid-June this year adopted the "Direct Reporting Arrangement" (DEs should be allowed to travel directly from residence premises to driving test centres assigned by balloting to discharge testing duties) on a trial basis at four of the non-commercial vehicles driving test centres. We recommend that TD review the "Direct Reporting Arrangement" after a certain period into the trial run at the four test centres. If the trial is effective and staff's feedback is positive, TD should proactively study the feasibility of implementing the "Direct Reporting Arrangement" at other driving test centres so as to increase its road test output.

Reinstate the Target Waiting time and Achievement Rates on Conducting Road Tests for Non-Commercial Vehicles

8. Previously, TD had set performance pledge at within 82 days and a 95% achievement target regarding the waiting time for road tests for non-commercial vehicles. This is a demonstration of good public administration. Nevertheless, the Department abolished the performance pledge and no longer projected the achievement rate in 2016 due to changes in supply and demand for the tests. We consider that waiting time is not only a significant statistical indicator, but also an important yardstick with which TD can assess and enhance its operations, optimise its resource deployment and allocation, as well as a criterion for the Department and the public to monitor TD's work efficiency. We recommend that TD resume the practice of setting service standards in respect of road tests for non-commercial vehicles and state clearly the target of arranging a road test for candidate within certain number of days upon receiving an application for the test.

(II) ENHANCE ARRANGEMENTS FOR RECORDING ROAD TEST ASSESSMENTS

Provide Guidelines to DEs on Making Instant Remarks

9. Both TD and the Transport Tribunal have been handling more and more appeal and review cases in recent years. Currently, the handling procedures rely heavily on the instant remarks and records made by the DEs in the course of the road tests. Nevertheless, when we scrutinised the instant records made by various DEs during road tests, we noticed obvious differences in how the DEs had made the records and what

they had written down. We consider it imperative that TD promulgate guidelines on the making of instant remarks by DEs during road tests to enable DEs to record driving road test assessments more efficiently and more accurately by means of standardized criteria.

Installing Video Recording Equipment in Test Vehicles

10. At present, TD prohibits the installation of video recording equipment in test vehicles. As such, appeals and review requests can only be processed based on the reports written by DEs immediately after the road tests. Having examined the administrative arrangements for road tests in the Mainland and other regions, we found that video recording equipment are already being used in the Mainland and some other countries to record the course of road tests and candidates can request to review the recorded footages in order to file appeals. In some countries, electronic systems have already been or are going to be adopted to evaluate road test performance.

11. With the growing popularity of dashboard cameras and the rapid development of reliable technology, installing video recording equipment in test vehicles is in line with the prevailing trend in society, and it actually has certain practical benefits. This Office opines that TD should seriously review its current practice of prohibiting video recording of road tests and consider whether introducing video recording systems or equipment specifically for road tests is adequate and reasonable. This arrangement would facilitate collection of data and video images during the tests by TD and the candidates and make it easier for DEs to explain their professional assessment of candidates' performance, as well as raise the Department's efficiency in handling candidates' appeals and requests for review. We agree that protecting personal privacy is of paramount importance. So, in addition to making video-recording arrangement, TD should also examine ways to properly manage and maintain the personal data contained in the footages. It should communicate with the stakeholders continuously and respond to their different concerns. We are pleased to note that TD has already conducted a feasibility study on the installation of video recording equipment in test vehicles. In the long run, the Department should further consider whether advanced technology (such as electronic assessment systems) should be employed to help DEs evaluate candidates' performance in driving tests.

(III) ENHANCE ARRANGEMENTS RELATING TO DRIVING TESTS

Extend Validity Period of Learner's Driving Licence and Driving Test Form

12. Recent years saw a growing demand for road tests and a lengthening waiting time for taking the tests. Currently, candidates usually have to wait around 7 to 8 months. The waiting had once been as long as about a year during the epidemic. Under such circumstances, it is not pragmatic for TD to set a validity period of 12 and 18 months respectively for the learner's driving licence and the driving test form. Candidates who have failed the road test and are allotted an end-of-list test appointment date for retest would probably have to apply for a learner's driving licence again because the original licence would have expired by then. Similarly, the driving test forms of candidates who have applied for postponing the road test may also have expired before the candidates can actually take the road tests, given the growing demand and the already long waiting time for the tests.

13. We are of the opinion that unless TD can, within a short period, shrink the waiting time for road tests to around 82 days, just as it had been ten years ago, otherwise, with the current long waiting time for the tests, the short validity period of the learner's driving licence and the driving test form would indirectly cost road test candidates more time and money. Besides, TD would also need to spend resources accordingly to handle applications for renewing the learner's driving licence and the driving test form. This would in effect increase its administrative cost. In this light, we recommend that TD review the validity period of the learner's driving licence and the driving test form.

Registration of Test Vehicles

14. Some candidates indicated that despite having arrived at the driving test centres on time, they still could not sit for the road test because their driving instructors, together with the test vehicles, failed to show up for the tests. Since private driving instructors can have a number of students simultaneously, they may have to shuttle between different driving test centres within a short period of time on the same day so that their students can use the vehicle for the driving tests scheduled for the day. At present, TD only requires the candidates to provide the registration numbers of the test vehicles and information about the driving instructors when they attend the road test. If the same test vehicle is found to have been registered for several road tests to be held at the same test session, only the first candidate who registers the vehicle would be allowed to sit for the test. The other candidates whose tests are scheduled for a later time would have to look for another eligible vehicle on the spot at once.

15. When candidates fail to sit for road tests because their test vehicles are engaged in road tests held elsewhere at a similar time and cannot arrive at the test centres, it would not only affect the candidates (who would have to queue up for the road test again as a result), it would also waste the precious test sessions. We consider that the above situation can be avoided with administrative measures, such that test resources can be better utilised, different candidates would not register the same test vehicle for road tests scheduled for the same time slot, and those candidates given a later test slot would not miss the road test for not having a test vehicle, thereby wasting the test sessions.

<u>"Venue Assistants" near Driving Test Centres</u>

16. With respect to the "venue assistants" hired by the different Driving Instructors Associations, TD considered that they have not affected the road tests process and the Department has communicated with the relevant sector regarding the issue. Our observations found that the "venue assistants" had in fact rendered the candidates a lot of help in the course of the road tests. As TD confirmed that it had received complaints about some assistants asking for money at test venues, we consider that it should step up venue management at driving test centres and keep communicating with the driving instructor sector to help monitor the operations of "venue assistants" so as to ensure that the road tests are conducted in a fair and orderly manner.

Our Recommendations

17. In light of the comments above, The Ombudsman has the following recommendations to TD:

(1) to proactively explore ways to further increase road test output through flexible manpower deployment. For instance, it can consider arranging for the DEs to work extra hours on Weekends;

(2) to study proactively the feasibility of increasing road test output by designating more driving test centres at locations with lower traffic flows in various parts of Hong Kong (e.g. at locations farther away from the city centre or residential areas);

(3) to conscientiously review the trial run of the “Direct Reporting Arrangement” at the four driving test centres;

(4) if the above trial arrangement is positively received, TD should proactively examine the possibility of extending the Arrangement to other driving test centres;

(5) to resume the practice of setting service standards and achievement targets in terms of waiting time for road tests for non-commercial vehicles;

(6) to promulgate guidelines as soon as possible on the making of instant remarks by DEs during road tests;

(7) to review its practice of prohibiting video recording of road tests;

(8) if video recording is feasible upon review, TD should examine measures to protect personal privacy and communicate with the stakeholders continuously in the course of introducing video recording equipment specifically for road tests;

(9) in the long run, to consider whether advanced technology (such as electronic assessment systems) should be employed to help DEs evaluate candidates’ performance in driving tests;

(10) to seriously review the validity periods of the learner’s driving licence and driving test form;

(11) to implement suitable measures as soon as possible to prevent the situation where more than one candidate registers the same test vehicle for their road tests during the same time slot because the private driving instructor has to provide his/her vehicle for use by several candidates under a tight road test schedule; and

(12) step up management at driving test centres and keep in constant communication with the driving instructor sector with respect to the monitoring the operations of their staff so as to ensure that road tests are conducted in a fair and orderly manner.

Office of The Ombudsman
September 2024

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

1

引言

背景

1.1 在香港特區駕駛汽車，須持有效駕駛執照。市民一般透過參加並通過運輸署的駕駛考試，以獲取相關執照。

1.2 近年，市民對駕駛考試的需求不斷增加，而駕駛考試（特別是路試）的平均輪候時間亦極長。運輸署提供路試時段的數量受不同因素影響，包括考試中心場地的客觀條件、鄰近地區的交通情況、各類車種的考試需求，以及運輸署人手等，以致多年來駕駛路試數量不足以滿足考試需求。此外，在 2020 年至 2022 年期間爆發 2019 新型冠狀病毒病疫情（「新冠疫情」），運輸署因應防疫及社交距離措施而多次暫停駕駛考試服務，導致部分較熱門的非商用車輛駕駛考試項目的考試輪候時間曾長達接近一年[1]。

1.3 另一方面，公署收到市民投訴，質疑運輸署禁止以應試車輛上的行車記錄儀記錄駕駛考試過程的決定和理據。公署亦留意到，有關駕駛考試的上訴個案數目近年呈上升趨勢。運輸署及交通審裁處（「審裁處」）[2]處理考試投訴及上訴個案時，是否應該以駕駛路試過程的攝錄記錄作為較客觀的證據，值得深入探討。

1.4 有鑑於此，申訴專員於 2023 年 5 月 18 日宣布根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條向運輸署展開是項主動調查行動。

---

[1] 2022 年 11 月，輕型貨車合併路試的輪候時間曾一度上升至約 350 日水平。

[2] 交通審裁處是根據《道路交通條例》第 17 條設立的委員會。詳情參見下文**第 3.18 段**。

調查範圍

1.5 這項主動調查行動的審研範圍包括：

- 駕駛考試服務的行政安排和管理；
- 能否運用科技，為駕駛路試作更客觀記錄；
- 駕駛考試評核及上訴機制，以及運輸署就上訴個案的調查和跟進工作；以及
- 其他可改善之處。

調查過程

1.6 公署於 2023 月 5 月 18 日向公眾公布展開此項主動調查行動，並邀請公眾人士就此課題提供意見。

1.7 2024 年 7 月 18 日，公署將調查報告草擬本送交運輸署置評。經考慮及適當納入他們的意見後，公署於同年 9 月 2 日完成這份報告。

2

駕駛考試服務概況

2.1 有關駕駛考試的申請、駕駛考試的評核，以及處理考試上訴等事宜，由運輸署根據《道路交通條例》(第 374 章)(下稱「《條例》」)及其附屬法例—《道路交通(駕駛執照)規例》(第 374B 章)(下稱「《規例》」)的規定來執行。此外，運輸署亦會透過行政措施安排與駕駛考試相關的事宜，如駕駛考試排期及重考生快期預約服務等。

申請駕駛考試的資格

2.2 申請人須為體格適宜駕駛人士[3]。如申請人有任何肢體傷殘，須要接受駕駛能力評估，才可申請參加駕駛考試。非商用車輛[4]駕駛考試的申請人必須年滿 18 歲；商用車輛(**註 4**)的申請人則必須年滿 21 歲。商用車輛駕駛考試的申請人須在緊接其申請前已持有有效私家車或輕型貨車的正式駕駛執照最少一年[5]；或在申請當日已完成最少一年的私家車或輕型貨車的暫准駕駛期並持有有效私家車或輕型貨車的正式駕駛執照；及在緊接申請前五年內並無觸犯相關的道路交通條例[6]。

[3] 法例訂明，申請駕駛執照人士須就是否患有《規例》附表 1 所指明的疾病或身體傷殘、或任何其他疾病或身體傷殘，以致其在駕駛時會對公眾構成危險，作出聲明。

[4] 現行法例沒有訂明非商用車輛及商用車輛的定義。就駕駛執照的分類而言，私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車一般會被視為「非商用車輛」；而的士、私家小巴及公共小巴、私家巴士及公共巴士、專營巴士、中型貨車、重型貨車、掛接式車輛以及特別用途車輛，一般會被視為「商用車輛」。

[5] 若該正式駕駛執照並非通過完成暫准駕駛期而獲得。

[6] 包括《條例》第 36 條(危險駕駛引致他人死亡)、第 36A 條(危險駕駛引致他人身體受嚴重傷害)、第 39 條(在酒類影響下駕駛汽車)、第 39A 條(在體內酒精濃度超過訂明限度的情況下駕駛、企圖駕駛或掌管汽車)、第 39B 條(檢查呼氣測試)、第 39C 條(提供樣本以作酒精分析)、第 39J 條(在指明毒品的影響下沒有妥當控制而駕駛汽車)、第 39K 條(在體內含有任何濃度的指明毒品時駕駛汽車)、第 39L 條(在指明毒品以外的藥物的影響下沒有妥當控制而駕駛汽車)、第 39O(1)條(沒有接受初步藥物測試)或第 39S 條(沒有提供血液或尿液樣本)所訂罪行而被裁定罪名成立。

不同車輛種類的駕駛考試的項目和要求

2.3 運輸署因應不同車輛種類訂有不同的駕駛考試安排及要求。就非商用車輛駕駛考試而言，駕駛考試分為三個部分，考生須先通過有關道路交通規例及安全駕駛意識認知的「甲部—筆試」(「甲部試」)，其後才獲安排參加展示實際道路駕駛技術的「乙部—基本駕駛技術測試」(「乙部試」) 和「丙部—路試」(「丙部試」)。

2.4 電單車的「乙部試」屬強制性項目，即考生在通過「甲部試」後，須透過報讀指定駕駛學校[7]的強制電單車訓練課程並於「乙部試」取得合格，才可自行或透過指定駕駛學校申請「丙部試」。反之，就私家車及輕型貨車的駕駛考試而言，考生可自行或透過指定駕駛學校申請及通過「甲部試」後，以合併試方式(即「乙部試」及「丙部試」一併考核)考取駕駛執照；考生亦可透過指定駕駛學校分階段參加「乙部試」及「丙部試」。合併試考生若只於其中一部分路試取得合格，須就不合格的部分申請重考。

2.5 另一方面，就商用車輛(**註 4**)而言，其中的士的駕駛考試只有「的士筆試」一個項目。至於的士以外商用車輛的駕駛考試則無須再次通過「甲部試」，而是涵蓋相關商用車輛之「駕駛技術測試」和「路試」；同時，運輸署基於商用車輛的司機需長時間在道路駕駛重型貨運或客運車輛，故相關路試對商用車輛考生有較高要求：考生須於同一次考試通過相關商用車輛之「駕駛技術測試」和「路試」方可取得合格成績。

駕駛考試的申請程序

購買駕駛考試表格

2.6 《規例》訂明，市民申請參加駕駛考試須採用運輸署署長(「署長」)指明的申請表格。申請書內須述明擬接受駕駛考試所指種類汽車，以及申請人所持學習駕駛執照或臨時駕駛執照[8](如

---

[7] 請參閱下文**第 2.12 段**。

[8] 任何抵達香港居留的人如持有由香港以外但不屬《規例》附表 4 所列任何國家或地方的主管當局所發出的有效駕駛執照，而他／她在抵達香港日期起計 3 個月內申請參加駕駛測驗，可申請臨時駕駛執照。臨時駕駛執照的有效期為申請人的原有駕駛執照期滿日期或其抵港日期起計 12 個月，兩者以日期較早者為準。

有的話）的詳情。現時，考生可透過親臨或授權代理人經運輸署轄下的牌照事務處櫃位（可事先預約）、利用設置於牌照事務處的投遞箱、透過郵寄或經網上提交駕駛考試申請。

2.7 每名申請人每次參加駕駛考試均須購買駕駛考試表格[9]。《規例》訂明，當署長接獲申請人提交的申請及相關費用後，須向申請人發出指明格式的駕駛測驗表格（即駕駛考試表格）[10]。駕駛考試表格的有效期為 18 個月。另一方面，當考生沒有在指定時間前往指定地點參加駕駛考試而未能在至少七天前通知運輸署；或因其他並不是非其所能控制的情況以致不能到場考試，其駕駛考試表格將不再有效。現時法例並沒有賦予運輸署權力延長駕駛考試表格的有效期。

2.8 當運輸署接納考試申請後，電腦系統會按當刻候試名單之末的考期（俗稱尾期）為考生編配筆試（甲部試）。其後，於筆試合格當日，電腦系統會按考生於駕駛考試表格選定的駕駛考試路試地區（現時劃分為「九龍及新界」和「港島」兩區），為考生編配所選區內的駕駛考試中心（下文**第 2.11 段**）及當時尾期。運輸署處理尾期申請是以考生提出申請時的輪候時間為準。

申請學習駕駛執照

2.9 申請人在道路上學習駕駛，必須持有該車輛類別的有效學習駕駛執照。學習駕駛執照的有效期為 12 個月，現時每次申領的費用為港幣 548 元。《規例》訂明，沒有有效駕駛考試表格的人無資格參加駕駛考試，然而，法例未有規定考生必須持有有效學習駕駛執照方可申請或參加駕駛考試。換言之，駕駛考試申請人並非必要一併申請駕駛考試及學習駕駛執照，相關學習駕駛人士可選擇先申請駕駛考試，然後按需要適時申請學習駕駛執照，以安排學習駕駛訓練，反之亦然。但上述安排不適用於電單車駕駛考試或學習駕駛執照申請人。

---

[9] 現時費用為港幣 510 元。

[10] 如申請人不持有該駕駛測驗所指種類汽車的學習駕駛執照，則除非他持有相關的臨時駕駛執照，否則署長可拒絕發出駕駛測驗表格。

2.10 按照現行法例，所有電單車考試的考生必須在運輸署指定駕駛學校完成強制性的乙部試課程後，方能參加電單車的乙部試（基本駕駛技術測試）及丙部試（路試）。學習駕駛電單車人士在申請學習駕駛執照前須於指定駕駛學校受訓及通過屬強制性項目的乙部試，以確保考生已掌握駕駛電單車的基本技巧，才開始在公用道路自行練習駕駛。

駕駛考試中心

2.11 運輸署轄下有 17 個駕駛考試中心，遍佈港島、九龍及新界。其中，11 個中心專供舉行非商用車輛路試，4 個中心則只舉行商用車輛路試，其餘兩個中心則同時供舉行商用車輛和非商用車輛路試。每個中心相同車輛類別的路試，均設有多於一條考試路線，各路線考試時間相若，並會包含路試所需測試項目。現時所有路線的設計，均適合進行相應車輛類別的路試，以測試考生的駕駛技巧。考試路線由考牌主任隨機揀選，考生不能選擇考牌主任及路試路線，以確保駕駛考試在公平的情況下進行。

指定駕駛學校

2.12 政府在駕駛訓練方面採用「雙軌制」政策，一方面透過設立指定駕駛學校，鼓勵在公用道路以外的地方提供駕駛訓練，另一方面維持足夠的私人駕駛教師供應，在公用道路上提供駕駛訓練。根據《條例》第 88K 條，署長可以書面指定任何地方為駕駛學校，並可就該項指定施加任何其認為適當的條件。現時，本港共有四間政府指定的駕駛學校，分別位於沙田、元朗、鴨脷洲及觀塘。

駕駛訓練車輛

2.13 《規例》第 30(3)條訂明，學習駕駛人士使用的駕駛訓練車輛須：(一）設有駕駛教師可以隨時使用的制動系統，或受駕駛教師人手操縱的有效的遙控制動系統（適用於指定駕駛學校）；以及(二)展示法例所訂明的學字牌。同時，《規例》第 32(4)條訂明，擬參加駕駛考試的人，須自費提供汽車以參加考試。而駕駛訓練車輛亦屬符合運輸署要求參與駕駛考試的應試車輛。

駕駛考試的服務詳情

駕駛考試排期

2.14 按運輸署的現行規定，根據公平原則，駕駛考試考生（包括重考生[11]）一般均獲編配候試名單尾期，有關駕駛考試的輪候時間視乎駕駛考試的申請需求多寡而定。運輸署轄下駕駛考試排期事務處會直接負責駕駛考試排期工作，包括替考生排期、發排期信及處理更改及取消考期等行政工作。

2.15 此外，指定駕駛學校除了提供駕駛訓練服務，亦同時負責部分的駕駛考試排期工作。指定駕駛學校按運輸署的排期原則為考生安排尾期進行路試，並只會協助處理考生的第一類及第三類延期申請（見下文**第 2.23 段**）；至於第二類延期的申請，指定駕駛學校則會提交予運輸署處理。

駕駛考試服務承諾

2.16 現時，運輸署就駕駛考試服務訂下四項服務承諾：

(1) 在接獲小巴、巴士、中型和重型貨車及掛接車輛駕駛執照的申請後 82 天內進行路試；

(2) 在接獲學習駕駛執照的申請後 45 天內進行筆試；

(3) 在接獲的士駕駛執照的申請後 60 天內進行筆試；及

(4) 在筆試完畢後 15 分鐘內公布成績。

2.17 在 2016 年之前，運輸署曾承諾在接獲非商用車輛駕駛執照的申請後 82 天內舉行路試（下稱「非商用車輛路試承諾」），並制訂了 95%達標率的目標。在 2008 至 2010 年，該署均能達到該目標。然而，非商用車輛駕駛考試的申請數目自 2010 年突然飆升，運輸署於 2011 年開始未能達標，該年度「非商用車輛路試承

---

[11] 重考生是曾於所應考的路試中全部或部分不合格的考生。運輸署指，考生報考駕駛考試時不需要申報是否重考生；現時此項界定主要用於申請「重考生快期預約服務」（見下文**第 2.25 至 2.26 段**）。

諾」的達標率下跌至 48%。儘管該署曾增撥人手舉行駕駛考試，但考試申請一再增加；在 2013 年，「非商用車輛路試承諾」的達標率進一步下跌至 29%。當時，運輸署預期非商用車輛駕駛考試的需求持續增長，但該署提供服務的能力卻受限於駕駛考試中心數目，因此達標率偏低。基於不能控制駕駛考試申請數目，而該署在提供服務方面卻有所限制，該署經檢討後遂於 2016 年起，取消「非商用車輛路試承諾」並不再預測達標率，改以提供安排路試的實際數字來反映署方在該年度的服務表現。

駕駛考試輪候時間

2.18 據運輸署提供的資料，由 2012 年至 2021 年十年間，路試申請數目增幅為 73%。此外，本港自 2020 年起爆發新冠疫情，運輸署駕駛考試服務在 2020 年至 2022 年間受影響而積壓大量駕駛考試個案。當時，運輸署因應新冠疫情期間政府各項社交距離措施，在 2020 年至 2022 年初曾六度[12]暫停駕駛考試服務（包括筆試及路試）。每次路試服務恢復後，該署會先為受影響考生安排補考，而新申請需在恢復排期服務後方可提交，這亦影響了 2020 年至 2022 年的筆試及路試申請數目，該期間各類考試輪候時間因而急升。

2.19 若以疫情前 2019 年為基數與疫情最嚴峻時的情況（即 2022 年的平均輪候數據）作比較（見**表 1**），私家車、輕型貨車及電單車等非商用車輛駕駛路試的平均輪候日數分別增加約 32%、32%及 4%；商用車輛[13]駕駛路試的平均輪候日數則增加約 46%。

[12] 受新冠疫情影響，運輸署的駕駛考試服務（包括筆試及路試）曾於 2020 年 1 月 29 日至 2 月 4 日、2 月 10 日至 3 月 1 日、3 月 23 日至 5 月 3 日、7 月 29 日至 9 月 6 日、12 月 2 日至 2021 年 2 月 21 日，以及在 2022 年 1 月 27 日至 4 月 18 日期間暫停。

[13] 涵蓋中型貨車、重型貨車、公共／私家小巴、公共／私家巴士及掛接式車輛。

表 1：過去 12 年各項駕駛考試路試的平均輪候日數

年份	私家車合併試	輕型貨車合併試	電單車丙部試	商用車輛（註 13）路試
2012	136	138	125	77
2013	179	184	122	60
2014	185	194	128	62
2015	204	216	138	64
2016	230	238	156	55
2017	237	239	197	60
2018	237	253	244	61
2019	256	261	236	61
2020	182	189	153	50
2021	268	272	210	84
2022	338	344	245	89
2023	321	325	220	78
2022 對比 2019 所增加的百分比	32%	32%	4%	46%

2.20 現時，駕駛考試輪候時間已較高峰時期有所改善。目前路試中輪候時間較長的車輛種類包括私家車、輕型貨車及電單車，考生最長需輪候約 7 至 8 個月方可參與路試(截至 2024 年 8 月 15 日，各駕駛考試中心的非商用車輛（包括私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車）路試的最高輪候時間為 130 天至 213 天不等)。

駕駛考試的供求情況

表 2：過去 12 年駕駛考試筆試的申請及考試數目

年份	非商用車輛[14] 甲部筆試		的士筆試	
	筆試申請數目	已進行筆試數目[15]	筆試申請數目	已進行筆試數目[15]
2012	57,162	55,059	10,406	7,735
2013	62,534	59,665	9,982	7,506
2014	67,881	65,286	9,490	7,402
2015	70,339	67,823	11,439	8,988
2016	69,684	66,704	11,666	9,260
2017	67,335	64,382	11,315	9,115
2018	66,627	64,147	11,196	8,997
2019	65,120	62,346	12,388	9,967
2020	76,829	43,695	11,599	4,812
2021	123,334	100,195	13,903	10,189
2022	68,850	57,777	10,694	7,654
2023	55,121	52,654	14,052	11,398
2023 對比 2012 所增加的百分比	-4%	-4%	35%	47%

[14] 涵蓋私家車、輕型貨車、電單車及機動三輪車。

[15] 不包括因惡劣天氣（例如：八號或以上熱帶氣旋警告／黑色暴雨警告訊號）未能如期為考生舉行筆試，及考生缺席筆試的數目。

表 3A：過去 12 年非商用車輛駕駛考試路試的申請及考試數目

年份	非商用車輛（註 14）路試				
	路試申請數目[16]	已安排路試數目	已進行路試數目(%)	缺席路試數目(%)	沒有進行的路試數目[17](%)
2012	101,721	95,749	87,449**(86%)**	6,561**(6%)**	1,739**(2%)**
2013	118,165	112,441	101,080**(86%)**	8,714**(7%)**	2,647**(2%)**
2014	135,976	142,117	126,786**(93%)**	12,721**(9%)**	2,610**(2%)**
2015	151,117	152,589	136,369**(90%)**	13,958**(9%)**	2,262**(1%)**
2016	146,294	155,655	138,243**(94%)**	12,211**(8%)**	5,201**(4%)**
2017	151,194	154,059	138,783**(92%)**	11,653**(8%)**	3,623**(2%)**
2018	147,693	152,308	138,030**(93%)**	11,142**(8%)**	3,136**(2%)**
2019	149,775	148,450	134,352**(90%)**	10,673**(7%)**	3.425**(2%)**
2020	128,419	119,274[18]	103,949**(81%)**	11,664**(9%)**	3,661**(3%)**
2021	176,166	158,387[18]	141,717**(80%)**	11,713**(7%)**	4,957**(3%)**
2022	133,401	141,646[18]	121,511**(91%)**	14,610**(11%)**	5,525**(4%)**
2023	131,857	156,814	138,048**(105%)**	12,294**(9%)**	6,472**(5%)**
2023 對比 2012 所增加的百分比	30%	64%	58%	87%	272%

[16] 路試申請數目為駕駛考試申請總數減去筆試不合格數目。

[17] 包括因天雨（只適用於電單車）及惡劣天氣（例如：八號或以上熱帶氣旋警告／黑色暴雨警告訊號）未能如期為考生舉行路試，或其他當天考生已到現場但由於特別原因（如出車後發生非考生造成的交通意外）導致路試取消。

[18] 不包括因疫情暫停駕駛考試服務期間已安排的路試數目。

表 3B：過去 12 年商用車輛駕駛考試路試的申請及考試數目

年份	商用車輛（註 13）路試				
	路試申請數目	已安排路試數目	已進行路試數目(%)	缺席路試數目(%)	沒有進行的路試數目[19](%)
2012	14,056	13,666	12,468**(89%)**	1,160**(8%)**	38**(0%)**
2013	14,990	15,865	14,398**(96%)**	1,334**(9%)**	133**(1%)**
2014	14,917	14,285	13,120**(88%)**	1,125**(8%)**	40**(0%)**
2015	15,955	16,318	14,881**(93%)**	1,420**(9%)**	17**(0%)**
2016	13,727	14,975	13,497**(98%)**	1,334**(10%)**	144**(1%)**
2017	13,878	14,007	12,755**(92%)**	1,184**(9%)**	68**(0%)**
2018	14,691	14,385	12,968**(88%)**	1,335**(9%)**	82**(1%)**
2019	16,313	17,196	15,412**(94%)**	1,677**(10%)**	107**(1%)**
2020	10,800	9,032[18]	7,619**(71%)**	1,322**(12%)**	91**(1%)**
2021	18,269	17,849[18]	15,484**(85%)**	2,201**(12%)**	164**(1%)**
2022	15,472	16,331[18]	13,957**(90%)**	2,294**(15%)**	80**(1%)**
2023	17,803	19,788	17,328**(97%)**	2,127**(12%)**	333**(2%)**
2023 對比 2012 所增加的百分比	27%	45%	39%	83%	776%

[19] 包括因惡劣天氣（例如：八號或以上熱帶氣旋警告／黑色暴雨警告訊號）未能如期為考生舉行駕駛考試，或其他當天考生已到現場但由於特別原因（如出車後發生非考生造成的交通意外）導致考試取消。

表 4：過去 12 年運輸署考牌主任的數目

年份	考牌主任實際員額[20]
2012	55
2013	55
2014	65
2015	73
2016	70
2017	67
2018	71
2019	69
2020	79
2021	85
2022	81
2023	84
2023 對比 2012 所增加的百分比	53%

2.21 上述**表 2、表 3A 及表 3B** 顯示本港市民對駕駛考試（包括筆試及路試）的需求持續處於較高水平。以 2023 年及 2012 年有關非商用車輛及商用車輛的駕駛考試申請數目作比較，除了非商用車輛筆試的申請數目出現輕微下降，的士筆試、非商用車輛路試及商用車輛路試的申請數目均上升，升幅分別為 35%、30%及 27%。同期，運輸署亦已增加提供上述三個駕駛考試項目的數目，有關升幅分別為：47%（的士筆試）、64%（非商用車輛路試）及 45%（商用車輛路試）。此外，**表 4** 可見，在 2012 年至 2023 年期間，運輸署考牌主任數目增加了 53%。

[20] 包括擔任考核駕駛路試工作，以及負責其他工作，包括傷殘人士駕駛能力評估、處理投訴及查詢、舉辦駕駛教師入職或複修課程、為駕駛考試提供後勤支援、巡視指定駕駛學校和監察私人駕駛教師提供訓練的考牌主任。

2.22 為了處理受疫情影響的考生，運輸署表示，在疫情後已透過利用電子科技，以及在可行情況下安排考牌主任額外工作來增加提供駕駛路試的數量。現時，路試輪候時間已較高峰時期有所改善，非商用車輛駕駛路試的平均輪候日數由 2022 年平均 245 日至 344 日（上文**表 1**）降至 2024 年 8 月中的 130 日至 213 日（上文**第 2.20 段**）。同時，運輸署亦透過招聘考牌主任或延長聘用已退休的考牌主任，以填補空缺及維持人手。長遠而言，該署會物色合適用地設立更多和分布更廣的駕駛考試中心，以進一步增加駕駛路試數目。

駕駛考試延期申請

2.23 運輸署會就以下三類情況，接受考生延期駕駛考試的申請：（一）考生於原考期最少七整天前遞交延期申請、（二）考生因其所不能控制的情況以致不能到場參加考試，以及（三）考試因惡劣天氣未能如期舉行，或考生已準時報到並完成登記，但因特別原因令考牌主任未能為其完成考試。

2.24 指定駕駛學校會協助運輸署處理第一類及第三類更改或取消排期等行政工作。當中第二類延期申請（例如因健康理由未能出席考試等）則由指定駕駛學校提交至運輸署處理。

重考生快期預約服務

2.25 為善用因考生申請駕駛路試延期或暫時取消考期而騰出的考期空缺（俗稱「快期」）的考試資源，運輸署設立「重考生快期預約服務」，透過抽籤機制把快期分配給駕駛路試不合格並申請重考的考生。曾於所應考的路試中全部或部分不合格的考生可透過「重考生快期預約系統」（下稱「快期預約系統」），經網上或電話渠道登記參加重考生快期抽籤。中籤考生需於中籤當日的指定時段內揀選考期，但不能揀選駕駛考試中心。每個快期空缺均須以重考生實名作登記，不可轉讓。

2.26 至於指定駕駛學校就重考生快期的預約申請方法，與運輸署利用抽籤的模式有所不同。指定駕駛學校會因應重考生報讀重讀課程次序，以「先到先得」方式逐一主動聯絡相關考生編配重考生快期。若重考生不欲選擇指定駕駛學校的快期，則可按一貫程序預約「尾期」。

2.27 運輸署表示，鑑於「快期」數量取決於考生申請改期的實際數目，供應數量有限且每日不同，這項服務只屬輔助性質，目的為提供預約「尾期」以外多一個選項，因此，這並不能滿足大部分重考生的駕駛路試需求，考生普遍仍需申請「尾期」。

3

駕駛考試的評核及上訴處理

維持考試公平廉潔的措施

3.1 運輸署表示，為確保路試在公平、高效和廉潔的情況下舉行，該署會透過電腦隨機抽籤方式分派職員到全港各駕駛考試中心執行路試職務。現時，全港有 17 個駕駛考試中心。

3.2 在 2024 年 6 月中之前，運輸署在所有駕駛考試中心採用「報到值勤安排」，即要求考牌主任及駕駛考試中心主任每天早上先前往位於九龍何文田的總部報到並進行電腦抽籤，職員其後按抽籤結果前往各考試中心主持路試。相關詳情如下：

i. 每個工作天，考牌主任及駕駛考試中心主任須於早上 8 時前到達位於九龍何文田的總部報到。考牌主任須更換制服及提取個人專用平板電腦；

ii. 早上 8 時，由高級考牌主任或一級考牌主任進行五分鐘的早晨簡報會，向當值之考牌主任簡報當日與考試相關之緊急報告、考試場地或路線之特別消息或臨時安排等；

iii. 早上 8 時 05 分，由非考牌主任職系職員透過電腦系統為各駕駛考試中心人手安排進行抽籤，包括考牌主任及駕駛考試中心主任；

iv. 早上 8 時 10 分，考牌主任及考試中心主任領取工作用品後共同出發前往各考試中心；

v. 早上8時35分至9時15分，考牌主任及考試中心主任到達各駕駛考試中心；開始進行路試前，考試中心主任透過電腦系統為考牌主任進行抽籤以決定出勤次序。

3.3 運輸署於2019年檢視可否將考牌主任及駕駛考試中心主任的「報到值勤安排」改為「直接報到安排」(即運用即時通訊程式把抽籤結果通知考牌主任，並要求所有考牌主任直接前往獲編配的駕駛考試中心執行職務)。經檢視後，該署估計「直接報到安排」每年可為非商用車輛額外增加約5,500次路試[21]，而私家車及輕型貨車合併試和電單車路試的輪候時間則預計可分別縮短約半個月及一個月[22]。然而，由於運輸署認為「直接報到安排」會就路試運作、考牌主任職務安排，以及各考試中心附近的交通負荷等帶來負面影響，因此當時沒有落實把「報到值勤安排」改為「直接報到安排」。

3.4 公署於2022年10月，就是項主動調查行動進行初步查訊，並於2023年5月對外公布展開主動調查行動。其後，運輸署於2023年12月，再度完成檢視「報到值勤安排」，當中考慮了場地運作需要、交通情況及實際安排、職員意見等多種因素。經檢視後，該署認為有四個非商用車輛的駕駛考試中心[23]有條件嘗試讓考牌主任及駕駛考試中心主任直接於駕駛考試中心報到，並於2024年6月中起試行有關安排。

3.5 具體而言，運輸署於路試前一個工作天為考牌主任及駕駛考試中心主任進行電腦抽籤。被編配到四個試行「直接報到安排」的駕駛考試中心執行職務的職員，會於前一個工作天收到工作地點資料，並於工作日當天直接前往該考試中心。另一方面，其餘職員在「報到值勤安排」下，仍須在工作日當天先到達位於九龍何文田的總部報到，並於獲知抽籤結果後隨即前往各考試中心。

---

[21] 相關估算假設所有進行私家車／輕型貨車(合併試及丙部試)和電單車(丙部試)的駕駛考試中心均實行「直接報到安排」，並未考慮在運作上可能出現的問題，或影響成效，包括職員仍然需要到培正道辦公大樓(即是九龍何文田的總部)取用電單車到其他考試中心進行電單車丙部試、有職員因事／病缺席考試的替補問題、對地區交通的影響等等。

[22] 按2019年檢討時的情況估算。

[23] 分別為何文田培正道駕駛考試中心、何文田忠義街駕駛考試中心，以及位於觀塘區的油塘駕駛考試中心和新觀塘駕駛學院考試中心。

3.6 運輸署指，「報到值勤安排」可防止考牌主任預先得知當天將於哪一個駕駛考試中心執行職務，以確保路試公平、公正及廉潔進行。

評核記錄安排

3.7 法例訂明，考生如令考牌主任信納他或她能夠符合法例列明的駕駛考試要求，會被評為考試合格。至於有關駕駛路試的法定要求，則載列於《規例》的附表八（適用於電單車以外車種的駕駛考試）及附表十一（適用於電單車駕駛考試）。

3.8 運輸署續指，考牌主任是根據《條例》和《規例》、署方為道路使用者編制的《道路使用者守則》、署方為考生編制的《駕駛考試指引》及其他相關的規定來進行駕駛考試及評核考生的駕駛技巧。該署會按相關資料為考牌主任提供訓練，以確保駕駛考試評核標準一致。

3.9 就駕駛考試路試而言，考牌主任除了會在駕駛考試表格上就考生於應考期間所出現的駕駛錯誤加上剔號外，亦會另行就嚴重錯誤（見下文**第 3.10 段**）即場撰寫備註，說明有關錯誤發生的位置和情況，以評核考生的表現；考牌主任並於路試完畢後向考生發出該駕駛考試表格的副本。

3.10 考生所犯錯誤分為輕微錯誤及嚴重錯誤。輕微錯誤是指考生犯上技術上的小錯誤，並不會引致他人不便或危及其他道路使用者；此類錯誤不會構成不及格。考牌主任不會就輕微錯誤撰寫備註。嚴重錯誤包括會構成即時或直接危險的錯誤；以及基本駕駛技術或有關操作未能達到運輸署所訂之標準。路試期間，若考生犯上一項或以上的嚴重錯誤，是次考試將會被評為不及格。考生在同一項目上犯上三次或以上的輕微錯誤，亦會構成嚴重錯誤而被評為不及格。

3.11 根據運輸署資料，每名考牌主任每年處理約 2,500 個駕駛路試（每日進行逾 10 宗路試）。考牌主任負責評核駕駛路試，並把考生於考試中的表現記錄在駕駛考試表格。駕駛考試表格只有考生的基本資料，而不會顯示考生過往的考試次數、成績及投訴記

錄等。考牌主任只會依據考生每次考試的臨場發揮及路面情況，就其駕駛表現作出獨立評核及判斷。

3.12 另一方面，為了讓考生明白駕駛考試的要求，運輸署制定了「駕駛考試指引」，並於考生在指定駕駛學院報名時（學院考生）或通過筆試後（非學院考生）向其派發；該指引亦可於運輸署網頁下載。有關資料扼要地列明考生需掌握之駕駛技術及考牌主任評核之方法。

3.13 至於就解釋路試評核內容方面，運輸署表示，考牌主任不會在駕駛路試完成後向考生作解釋，以免在現場引起不必要爭拗。同時，路試是按照已編定的排期預約進行，每一個考試之間的時間非常緊迫，與考生討論評核內容將影響及後駕駛路試流程，對整體考試服務效率造成影響。如考生對路試成績有疑問，可以致電該署熱線作查詢或投訴。

上訴機制

3.14 參加駕駛路試的考生如不滿駕駛考試評核結果，可向運輸署或審裁處[24]提出上訴，要求覆核決定。

向運輸署上訴

3.15 有關上訴會先由負責處理上訴的一級考牌主任處理，並會作出審查。一級考牌主任在完成審查後會將結果通知考生。如考生仍然對結果不滿，有關個案會交由高級考牌主任覆核，而高級考牌主任亦會約見考生，聽取他要求覆審有關考試結果的理據，及會以書面通知考生覆核結果。

3.16 一般而言，如上訴人要求署方以書面回覆，署方會按個案的情況及需要，要求涉事考牌主任需在收到提問後，在 3 個工作天內提交該考生不合格原因的詳細報告和回應上訴人的指稱；處理上訴的一級考牌主任則會視乎情況決定是否與涉事考牌主任會面及進行實地視察，並會在不遲於 21 個工作天內回覆考生。如上訴人要求上訴至高級考牌主任覆核路試成績，高級考牌主任亦會要求涉事考牌主任再次提交詳細報告，回應上訴人的指稱。

[24] 審裁處詳情載於**第 3.18 段**。

向審裁處上訴

3.17 若考生收到運輸署高級考牌主任的覆核結果後仍感不滿，可根據《規例》第 45 條，於獲通知覆核結果後的 14 天內，要求審裁處覆核駕駛考試的結果。考生亦可在收到駕駛考試成績後，根據該條的規定，直接要求審裁處覆核。

3.18 審裁處是根據《條例》第 17 條由社會專業人士組成的法定組織，獨立於運輸署；其主席和成員均由公眾人士出任，並由運輸及物流局局長委任。審裁處會就覆核個案進行研訊，並邀請考生及運輸署代表（包括考牌主任）出席。法例訂明，審裁處席前聆訊時的常規及程序或與聆訊有關的常規及程序，均由審裁處主席決定。此外，審裁處進行覆核時，需考慮任何它所收取並認為與個案相關的證據。近年，運輸署及審裁處處理有關駕駛考試的覆核投訴數目有所上升（見**表 5**）。

表 5：運輸署及審裁處處理有關駕駛考試的覆核上訴數目

年份	當局處理的駕駛考試的覆核上訴個案	
	運輸署的上訴處理（只包括考生因駕駛考試結果提出的個案）	審裁處的覆核處理（只包括考生因駕駛考試結果提出的個案）
2017	192 宗	5 宗
2018	205 宗	4 宗
2019	235 宗	10 宗
2020	201 宗	8 宗
2021	290 宗	12 宗
2022	314 宗	8 宗
2023	380 宗	21 宗

禁止錄影的安排

3.19 為了保障考生及考牌主任的私隱，並考慮到現時沒有統一安裝、攝錄及資料儲存規格，現時路試不容許進行攝錄。運輸署

表示，由於應試車輛主要由私人駕駛教師或指定駕駛學院提供，運輸署已確保駕駛教師業界知悉有關安排；同時，該署亦已於駕駛考試中心展示相關安排之告示，讓考生知悉。如考生要求攝錄路試過程，考牌主任會詳細解釋並要求必須關掉相關器材，才開始路試。

3.20 現時，法例規定審裁處進行覆核時，須考慮任何它所收取並認為相關的證據。運輸署指出，如考生向審裁處上訴時提供錄影片段，即使該錄影片段未獲運輸署同意而攝錄，應由審裁處決定是否接納為與該上訴相關的證據。

攝錄路試的可行性研究

3.21 另一方面，隨著車上安裝攝錄器材日益普遍，運輸署2022年底回覆公署查訊時表示，該署曾於2017年就攝錄路試過程安排的可行性進行研究，審視結果後，該署認為須再作更周詳的考慮。

3.22 具體而言，運輸署當時的研究發現：在技術層面方面，錄影範圍須包括車廂內及車廂外路面四周情況，才能有效地記錄考生對行車道上及路旁各方面情況的反應，然而車上攝錄設備在這方面有相當限制，包括視像系統設計既難以全面攝錄車輛四周的交通情況及路上的交通標誌及行人狀況，也未可同時全面顯示考生手腳配合的操作過程。在應用此等技術有所限制下，於應試車輛上安裝攝錄系統，未必能達致預期效果，卻可能對部分考生產生不必要壓力，影響其路試的表現。另外，運輸署亦需考慮其他情況，包括應試車輛屬駕駛教師或指定駕駛學校提供的私人車輛，型號不同，大小不一，有關攝錄系統能否配合每輛車輛而達到劃一的規格要求，而要求駕駛教師在其車輛上安裝有關系統進行攝錄，其裝設及維修保養等問題均需詳加研究。再者，該署當時曾諮詢駕駛教師公會，八成以上會員反對相關安排。該署亦須處理有關安排所涉及與《個人資料（私隱）條例》（第486章）相關的各項保障個人資料的原則及法律責任。

3.23 雖然運輸署指攝錄路試過程的有關建議涉及技術、操作、行業共識、私隱及法律等多個範疇的複雜問題，該署認為不適宜在路試中增設錄影安排，然而，運輸署在2022年底向公署表示，正就路試期間進行錄影的可行性和相關考慮因素，包括技術要求、個人私隱保障、攝影機或視頻所涉及的法律責任、所需費用等，再一次開展可行性研究。

3.24 運輸署已分別在 2022 年及 2024 年就攝錄路試過程的建議委託顧問進行可行性研究及在內部進行評估及測試。結合顧問研究報告及運輸署內部測試經驗，初步觀察如下：

（一） 研究報告曾檢視內地及海外經驗，並了解到採取攝錄路試方式的不少國家或地區（見下文**第 3.36 至 3.40 段**所列）多由官方機構或指定駕駛學校擁有有關考試車輛及設備，而為進一步提升效益，有部分國家（如內地及馬來西亞等）更會修建專用考試場地以便推行電子化駕駛考試，上述安排與現時本港由私人駕駛教師或指定駕駛學校擁有應試車輛不同。運輸署認為需審慎評估有關安排在本港是否可行，並須特別從政府資源角度作出考量；

（二） 運輸署曾以內部資源安排攝錄路試以檢視不同設備及設定的效果。在測試過程中，署方留意到安裝的攝影機數目及位置會直接影響試後覆檢的效果。惟現時考試車輛為私人擁有，而署方亦無指定考生必須以指定車型應考，因此運輸署仍需時確立有關技術要求；及

（三） 運輸署仍需時就技術層面、私隱及法律等多個範疇與相關持份者溝通並達成可行的方案。

3.25 鑑於問題的複雜性，運輸署認為需審慎評估有關攝錄駕駛路試的安排是否能於本港實行，相關研究工作仍在進行中。

駕駛考試上訴個案

3.26 2017 至 2023 年的七年間，運輸署共處理了 1,817 宗駕駛考試上訴個案，其中 13 宗為成功上訴個案。換言之，在該七年間，駕駛考試上訴個案的成功比率為 0.71%。若該署調查上訴個案時發現考牌主任的主考程序有不足（例如未有妥善進行路試或記錄有誤等）或有證據顯示其判斷錯誤或出現明顯疑點，從而影響路試結果，該署會考慮安排重考或修訂成績。

表 6：2017 年至 2023 年運輸署受理駕駛考試上訴個案數目

年份	受理個案數目	上訴成功個案數目（百分比）
2017	192 宗	0 宗 (0%)
2018	205 宗	1 宗 (0.49%)
2019	235 宗	1 宗(0.43%)
2020	201 宗	2 宗(1.0%)
2021	290 宗	2 宗(0.69%)
2022	314 宗	2 宗(0.64%)
2023	380 宗	5 宗(1.31%)
總計	**1,817 宗**	**13 宗（0.71%）**

3.27 運輸署應公署要求提供了 2017 至 2023 年間 13 宗上訴成功的個案資料，公署經檢視後有以下觀察。

（一） 駕駛考試成功上訴的原因

3.28 在該 13 宗駕駛考試上訴個案中，成功上訴的原因分類如下：

表 7：2017 年至 2023 年駕駛考試成功上訴的個案

駕駛考試成功上訴的原因	個案數目
(a) 路試未能妥善進行	3 宗
(b) 考牌主任錯誤記錄考試成績	5 宗
(c) 交通審裁處經覆核後推翻評核結果	2 宗
(d) 其他[25]	3 宗
總計	13 宗

[25] 三宗上訴個案中，兩宗是運輸署未能確定考生的表現及考牌主任的評核有否受因試場附近的工程所影響，故安排免費重考；另一宗則是考生表示因場地問題令其受屈，運輸署調查後推翻成績直接判決考生合格。詳情見**第 3.31 段**。

3.29 公署留意到，在該 13 宗個案中，其中 8 宗上訴成功是由於考牌主任犯錯（包括路試未能妥善進行及記錄考試成績時出錯等）所致。運輸署表示已提醒相關考牌主任其工作要求並提供必要的培訓以避免同類事件發生。

3.30 上訴成功的個案中有兩宗個案是由審裁處進行覆核聆訊並推翻考核結果。在該個案中，審裁處審研了考生及運輸署雙方所陳述的理據，接納考生的證供，裁定其覆核成功。

3.31 至於其餘 3 宗個案，兩宗個案是因試場附近有工程，運輸署未能確定工程有否影響該個案中的應試車輛。另一宗個案則為當時試場地面不平，運輸署認為這可能影響考生表現。根據運輸署的個案記錄，該署調查後未有確實證據證明這三宗上訴個案的涉事考牌主任的評核有錯誤之處。然而經審視後，該署最終為考生修正成績或安排免費重考。

（二） 處理駕駛考試上訴個案的依據

3.32 審裁處處理有關駕駛考試覆核個案時，由於駕駛考試成績與駕駛執照之頒發直接掛鈎，關乎所有道路使用者的安全，故審裁處必須以最謹慎之態度對待。就此，審裁處曾經在其中一宗覆核個案的判詞中提及，「只有在提出覆核的考生能夠提供充分且有力的證據時，審裁處才會推翻運輸署署長的決定；反之，審裁處會維持運輸署署長之決定，以保護所有道路使用者的安全。」此外，公署審研經審裁處覆核的個案時觀察到，有審裁處委員認為，考牌主任證供是基於即時記錄而作出，應予以較大比重；若考牌主任提出的案情沒有固有不可能性，亦無其他客觀證據予以反駁，審裁處應接納考牌主任的證供。

3.33 公署留意到，運輸署處理考生的駕駛考試上訴個案時，主要是覆核考牌主任於路試後即時撰寫的備註。該署認為，考牌主任的報告乃依據路試後的即時撰寫記錄，是有效及顯著的依據。

（三） 考牌主任的記錄

3.34 儘管運輸署已向考牌主任提供指引以執行駕駛考試的評核工作（上文**第 3.8 段**），但該些指引並沒有完全涵蓋有關考牌主任記錄路試評核即時撰寫的備註的詳情。「即時撰寫備註」是考

牌主任於駕駛考試表格上所記錄的駕駛錯誤具體詳情，包括事發位置、駕駛錯誤所牽涉的車輛，考生駕駛時當刻的動作或反應，以及路面交通情況等資訊。

3.35 經檢視運輸署提供的上訴個案資料後，公署留意到，考牌主任會為「嚴重錯誤」的事項記錄「即時撰寫備註」；至於「輕微錯誤」的項目，由於單項的輕微錯誤不會導致路試不及格，考牌主任會在同一項目犯上三次或以上因而構成嚴重錯誤的情況下，才會作「即時撰寫備註」的記錄。此外，考牌主任作出「即時撰寫的備註」的內容亦會因應相關嚴重錯誤發生的情況有所不同。公署留意到，有少數考牌主任會在文字記錄以外，附以透過畫圖方式描繪該路段的行車線及車輛，以顯示考生出現駕駛錯誤的具體詳情。大部分考牌主任主要以文字把考生出現駕駛錯誤的情況記錄下來，亦有考牌主任會以簡寫及代號等方式作記錄。

內地及其他地區駕駛考試有關攝錄及上訴的安排

3.36 中國公安部交通管理局制定了有關管理駕駛考試的法規[26]，當中列明提供考試服務的車輛管理所[27]須對考試過程全程錄音、錄影，並實時監控考試過程；主考人員應當使用執法記錄儀記錄監考過程。此外，車輛管理所亦應在候考場所、辦事大廳向群眾直播考試視頻。考生可於考試完結後三日內查詢自己的考試視頻資料。網上資訊亦顯示，若考生完成駕駛考試後對考試成績或安排存有疑問，可向當局提出申訴。

3.37 此外，內地公安及交通運輸部門早於 2015 年就駕駛考試的制度發出指引[28]，要求各個考試項目[29]均使用電子駕駛考試評核系統。其中「道路駕駛技能考試」[30]則透過人工和電子結合的方

---

[26] 中華人民共和國公安部令第 162 號—《機動車駕駛證申領和使用規定》

[27] 車輛管理所隸屬中國公安機關，依法處理機動車駕駛業務的指導、檢查、監督及行政等工作，當中涵蓋辦理駕駛考試的工作。

[28] 國辦發〔2015〕88 號—《公安部交通運輸部關於推進機動車駕駛人培訓考試制度改革意見的通知》

[29] 內地駕駛考試制度下的考試項目為「道路交通安全法律、法規和相關知識考試」、「場地駕駛技能考試」、「道路駕駛技能」及「安全文明駕駛常識考試」。

[30] 即等同香港駕駛考試制度下的「丙部—路試」。

式進行評核，電子駕駛考試評核系統是採用衞星定位、慣性導航、無線影像傳輸、數位化通信等電子技術，並在應試車輛上安裝衞星定位設備及駕駛記錄儀器，透過無線傳輸實時評核考生的駕駛表現，以確保考試的嚴謹性和公平性。另一方面，該指引亦同時建議提供駕駛考試服務的機關透過實時錄像、人面識別和衞星定位等方式更全面記錄駕駛考試的過程和數據，以便當局進行監督考試、處理考試回訪調查及核查舉報投訴等工作。

3.38 在新西蘭，考試主任[31]可於駕駛路試期間使用攝錄裝置（除非考生表明不願意攝錄路試過程），相關錄像記錄可用作審核考試主任的表現，以及於出現爭議或投訴時協助調查。在澳洲新南威爾斯州，交通當局[32]規定重型車輛進行駕駛路試時，須在車廂內設置攝錄機以記錄考生進行考試的整個過程；負責提供考試服務的機構可檢閱相關錄影片段。

3.39 另外，部分國家亦有攝錄駕駛路試的安排，例如愛沙尼亞，當局容許攝錄駕駛考試過程，讓考生透過索取及檢視有關錄像記錄後作申訴之用。考生若不滿路試成績，可在考試完結後 30 天內向交通部門[33]提出上訴。若考生想檢閱路試錄像記錄，可向駕駛考試中心提出申請。當其申請獲批後，考生可於交通部門的辦公室檢閱錄像記錄；然而，考生不可取走錄像作私人用途。以色列亦有類似安排，考生在駕駛考試不合格後提出申訴，可於試後的七天內向交通當局[34]申請檢閱駕駛考試的錄影記錄。考生成功申請後，可重看其駕駛考試錄像片段，找出考試期間出現的評核不當之處。考生在提出上訴時，有責任清楚說明申訴事項和理由，以及能夠支持其申訴事項的相關片段的記錄。然而，就每一個駕駛考試，考生只有一次機會觀看考試錄像及提出上訴；而在當局完成處理申訴前，該考生暫時不能排期參加新一輪的駕駛考試。

3.40 在亞洲，例如馬來西亞，當地交通部門[35]宣布自 2024 年 4 月起在全國試行電子化的自動考車系統，並計劃在 2030 年就所

[31] Testing Officers；即等同香港駕駛考試制度下的「考牌主任」。

[32] Transport for New South Wales

[33] Estonian Transport Administration

[34] Ministry of Transport and Road Safety

[35] Minister of Transport Malaysia

有駕駛考試全面落實電子化考核。該自動考車系統會透過應試車輛上的追蹤感應儀器和攝錄鏡頭系統收集駕駛考試數據，以衡量考生的表現，期間除了考生外，無需任何人員在車內應考。而新加坡當局[36]亦自 2017 年起研究自動駕駛考試系統，並擬於電單車的場地考試[37]中率先推行相關系統。

---

36 The Ministry of Home Affairs

37 新加坡電單車駕駛路試分為兩部分，分別是「場地考試」及「實際道路考試」。

4

公眾意見

4.1 公署在調查期間接獲公眾就現時駕駛考試安排的意見和建議，主要是涉及駕駛考試路試輪候時間過長、路試安排不善，以及路試評核過程欠客觀等；本報告**第 2 章**及**第 3 章**已涵蓋相關內容。至於涉及其他範疇的公眾意見及公署的觀察和運輸署的回應如下：

（一） 學習駕駛執照的有效期

4.2 有不少考生指，近年駕駛考試路試的輪候時間愈來愈長，但學習駕駛執照的有效期只有 12 個月。如果考生在學習駕駛執照有效期內未能通過路試，並且被安排在有效期之後重考，他們則須再次申領學習駕駛執照及繳交相關費用，因而增加考試成本。即使考生在通過「甲部—筆試」後隨即申請路試及學習駕駛執照以進行訓練，由於現時路試的輪候時間普遍超過半年，如果考生第一次路試不合格，而又未能成功透過抽籤方式申請重考生快期而需重新輪候尾期應考路試，大部分考生第二次路試日期已超越其學習駕駛執照的有效期。他們因而需再繳交港幣 548 元以再次申領學習駕駛執照。

4.3 運輸署表示，現行法例沒有規定參加駕駛考試的考生必須持有學習駕駛執照（上文**第 2.9 段**），駕駛考試申請人無須一併申請駕駛考試及學習駕駛執照。學習駕駛人士可在完成筆試（甲部試）後，先排期輪候路試（乙部及丙部試），並在路試日期臨近前，按實際需要適時申請學習駕駛執照及安排學習駕駛。運輸署已於網站及牌照事務處向考生提供上述資訊。

4.4 然而，上述無須一併申請駕駛考試及學習駕駛執照的安排僅適用於私家車及輕型貨車駕駛考試的考生，對於電單車駕駛考試的考生則不適用。運輸署解釋，學習駕駛私家車及輕型貨車人士必須由持牌駕駛教師陪伴方可使用應試車輛進行駕駛訓練；而

學習駕駛電單車人士則無須由持牌駕駛教師陪同，可自行在道路上練習駕駛。考慮到道路安全，該署要求電單車學習駕駛人士須一併申請路試（丙部試）及學習駕駛執照（上文**第 2.10 段**）。運輸署指，這項安排可有效確保他們申領相關學習駕駛執照時是以「應考路試」為目的，並保障交通安全及相關學習駕駛執照的正確應用；同時亦避免考生長時間持有電單車學習駕駛執照而未安排路試。運輸署自 1990 年起要求電單車駕駛考試的申請人一併申請路試（丙部試）及學習駕駛執照。

4.5 另一方面，公署留意到，運輸署在 2016 年前曾訂立在 82 天內向考生提供非商用車輛路試的服務承諾。在 2008 至 2010 年，該署能夠就此項服務承諾保持 95%以上的達標率（上文**第 2.17 段**）。考生在該段期間，若在報名參與路試時一併申請學習駕駛執照，理論上該執照的有效期足夠讓他們申請四次或以上的路試。

4.6 正如上文**第 2.17 段**所述，駕駛考試的需求自 2010 年起持續增加。當時，運輸署因考試場地所限未能提供足夠路試數目而於 2016 年起不再採用「非商用車輛路試承諾」的達標率，改以提供安排路試的實際數字來反映署方在該年度的服務表現。在此情況下，因應 2021 年私家車及輕型貨車合併試的平均輪候日數曾增加至 270 日的水平（甚至曾一度超越 330 日），當局可考慮檢視現時學習駕駛執照 12 個月的有效期是否仍然合適。

（二） 駕駛考試表格的有效期

4.7 另外，有部分考生指運輸署的駕駛考試表格亦有類似情況。由於駕駛考試表格的有效期只有 18 個月（上文**第 2.7 段**），當他們需要向運輸署申請延期路試並重新輪候尾期，假若尾期的輪候時間為十個月或更長時間，考生便很可能需再繳付港幣 510 元以重新購買另一張的駕駛考試表格。

4.8 就此，運輸署指，一般而言，儘管非商用車輛駕駛考試的需求較高，輪候時間亦較長，但私家車、輕型貨車及電單車的主要駕駛考試項目（包括甲部試、乙部試及丙部試）的總輪候日數於 2023 年初時平均約為 370 天至 480 天。該署認為，考生在輪候非商用車輛駕駛考試的整個流程中所需時間仍然在駕駛考試表格的有效期內（即 18 個月，540 天）。至於若考生於原考期最少七天前

申請駕駛考試延期（即第一類延期，上文**第 2.23 段**），運輸署表示，第一類延期無須特別原因即可申請；一經接納，原考期將會被取消以安排「重考生快期」；該署會按考生原定所屬考試中心及類別為考生編配尾期作新考期。相關考生不得揀選考試日期及時間。考生若因延期考試而使其考試表格於「尾期」失效，須於「尾期」最少 30 日前補購新的駕駛考試表格。

4.9 鑑於駕駛考試需求持續高企，考生需輪候長時間才可進行路試，運輸署有需要檢視駕駛考試表格的有效期是否切合考生需求。

（三） 應試車輛的登記

4.10 有考生向公署表示不滿運輸署對應試車輛的管理安排。他們表示，除了部分電單車駕駛考試的考生外，因應運輸署對應試車輛的特定要求（上文**第 2.13 段**），基本上沒有考生可以自備車輛參與駕駛訓練及路試。現時，考生一般是使用私人駕駛教師符合運輸署要求的特定車輛，在路試前進行練習及於路試當日應試。即使考生於路試當日準時抵達駕駛考試中心；但如私人駕駛教師連同其應試車輛因事遲到，甚或未能出席路試，考生仍會被視為缺席並須重新輪候路試。有考生指這安排對他們造成不公。

4.11 運輸署解釋，現時法例規定考生需要自費準備特定規格（包括車輛大小、安全設備等）的應試車輛；一般而言，私人駕駛教師的車輛已符合有關要求，因此考生傾向以其訓練時車輛或同款車輛進行路試。應試車輛須到達駕駛考試中心後，考生方可向中心主任報到。在報到登記時，考生會向運輸署人員提供應考車輛的車輛登記號碼（即「車牌號碼」），該車牌號碼會被輸入至電腦系統並發送至考牌主任用作評核的平板電腦。其後，考牌主任會檢查車輛是否符合法定規格。在確認一切合乎相關程序後，考牌主任才會指示考生開始路試。

4.12 若路試當日有多於一名考生在同一考試時段以同一輛應試車輛報到登記，駕駛考試中心的主任只會為第一位報到的考生進行登記；至於較後報到的考生，則需在其考試時間的半小時內安排其他合規格的車輛進行路試。至於就上文**第 4.10 段**所述的情況，運輸署表示，假如駕駛教師因特殊情況而未能按時提供應試車

輛予考生應試（例如遇上車輛故障或交通意外等），該署會把該名考生視為「缺席考試」；在此情況下，考生及駕駛教師可於事後向運輸署解釋未能應試的原因並附上證明文件，以提出考試改期申請。運輸署指，此種情況會被視作「第二類改期」(上文**第 2.23 段**)，該署會審閱考生提供的證據，以衡量是否容許考生在其駕駛考試表格的有效期內再次編配「尾期」。

(四) 駕駛考試中心附近的「場務員」

4.13 另有公眾意見指，部分駕駛考試中心有由不同駕駛教師公會所聘任的員工私下進行交通管理工作（坊間一般稱為「場務員」)，但「場務員」同時會向駕駛教師及考生收取酬金以提供不同服務，例如在試場出入口截停路上的行人及其他車輛，以便應試車輛出入街道進行路試。相關行為有干預及影響駕駛考試之嫌，運輸署卻對此視而不見。

4.14 根據公眾提供的資料，17 個駕駛考試中心當中七個使用公用道路的駕駛考試中心有「場務員」協助指揮交通，包括：荃灣駕駛考試中心、源安駕駛考試中心、天光道駕駛考試中心、忠義街駕駛考試中心、油塘駕駛考試中心、跑馬地駕駛考試中心及掃桿埔駕駛考試中心。

4.15 公署曾於 2023 年 6 月派員到該七個駕駛考試中心進行實地視察。結果發現，該七個場地外均有由不同駕駛教師公會所聘任的「場務員」的蹤影，有些場地只有一名「場務員」，部分場地則多於一人。他們多數身穿黃色或橙色反光背衣；亦有少部分不會穿上反光衣。

4.16 公署人員留意到，這些「場務員」主要是協助應試車輛駛進及駛出考試場地，避免應試車輛在試場的出入口與道路上的其他車輛發生碰撞。他們亦會協助應試車輛掛上和移除印有「駕駛考試」的牌子。另外，當掛接式車輛（即貨櫃車）需在公共道路進行泊車練習時，他們會在道路上放置雪糕筒，提示後方車輛停車稍候。

4.17 據公署人員現場觀察，在路試進行期間，個別「場務員」會透過手勢(如舉起手掌示意停止稍候；撥動手掌示意起行；或豎

起姆指以展示方向）及短句（如「小心啊！」和「睇車啊！」）向正駛出試場的應試車輛作出提示；此外，「場務員」亦會指示道路上的其他車輛（如正進行駕駛訓練的車輛）繼續前行或暫時停駛，並會向路經試場出入口的行人發出指示，提醒行人等待應試車輛駛出後才橫過該路口。在某駕駛考試中心，由於應試車輛需駛過一條較狹長的上斜坡道方能駛離試場範圍進入公共道路開始路試，他們會以手勢指向左或右方，提示考生避免在該狹長通道發生碰撞。

4.18 就以上情況，運輸署表示，該些人員並非運輸署或駕駛考試中心的職員，其活動亦非在駕駛考試中心內進行，駕駛考師公會亦不需向該署報備有關聘用情況，因此該署並沒有該些人員的工作詳情。另一方面，該署指一直就有關事宜與駕駛教師業界保持溝通，要求各駕駛教師公會提醒其屬下的員工須遵守法例；該署並在駕駛考試中心展示海報及告示，提醒公眾及在場人士不要干擾路上行車，以免危及自身及其他道路使用者的安全。公署留意到，運輸署雖已在該七個駕駛考中心範圍掛上印有「顧及自身及道路安全　切勿干擾路上行車」標語的橫額，但個別橫額損耗情況嚴重，未必能有效地向在場人士作出警示。

4.19 運輸署認為，整體而言，駕駛教師公會所聘任的「場務員」的行為並沒有影響到駕駛考試工作的進行。但該署曾收到該些人員向考生索取額外費用的投訴。該署重申不容許任何人士在駕駛考試中心範圍內向學生收取費用；亦曾就此等事宜轉介予廉政公署及警方，要求相關執法部門作跟進調查。在宣傳方面，該署已於駕駛考試中心範圍展示海報及告示，提醒公眾顧及自身及道路安全，不要干擾路上行車。至於已損耗的橫額，在公署展開此項調查行動的查訊工作後，運輸署已安排更換。

5

公署的評論及建議

5.1 近年，市民對駕駛考試的需求不斷增加，而考生輪候的時間亦極長。同時，駕駛考試路試的上訴個案數目亦呈上升趨勢，反映市民對於路試安排的不滿有所增加。

5.2 因此，運輸署應密切留意駕駛考試路試的需求，並調配資源增加駕駛考試服務，以及繼續完善及改進路試的相關安排。綜合調查所得，公署對於運輸署就駕駛考試之安排有以下觀察及評論。

（一） 積極研究改善駕駛考試服務及路試輪候時間

研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目

5.3 正如上文**第 2.20 段**的數據所示，過去 12 年間，駕駛路試申請數目及運輸署提供的路試數目均有所上升（上文**表 3A 及 3B**）。然而，駕駛路試服務仍然供不應求，除非駕駛考試的需求持續地大幅下降，否則市民仍然要輪候多時才能進行路試；反之，若將來再有更多市民申請參與駕駛路試，輪候時間只會再次上升。公署認為，情況並不理想。因此，運輸署應盡力提高路試的供應，以確保路試的輪候時間得以縮減。

5.4 公署留意到，運輸署在疫情後已安排考牌主任額外工作，以增加路試數目；亦表示會物色合適用地設立駕駛考試中心（上文**第 2.22 段**）。公署認同運輸署的上述措施，同時建議該署應更積極研究透過增撥人力資源及開辟新考場以增加路試數目；例如，考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步提供更多駕駛路試數目。此外，該署亦應研究在交通流量不太繁忙的地點（例如新界及離島等較遠離市中心或住宅區的地段）設立更多及分布更廣的駕駛考試中心以進行路試。長遠而言，倘若運輸署在設立新考試中心後成功縮短路試輪候時間，可考慮在可行情況下以新設立的駕駛考試中心取代現時置於市區交通繁忙地段的考試中心。

持續檢視及優化「報到值勤安排」以增加路試數目

5.5 就有關考牌主任的「報到值勤安排」（上文**第 3.2 段**），所有考牌主任須在每個工作天早上 8 時前先到達九龍何文田總部進行電腦抽籤以決定他們需要負責的考場，其後才乘搭交通工具前往全港不同的駕駛考試中心執行考試職務。換言之，職員每天進行的第一個路試最快是上午 8 時 35 分；在個別較遙遠的試場，相關人員更需延至早上 9 點 15 分才能開始路試。「報到值勤安排」令相關人員需額外花費更多交通時間，變相減少了考牌主任每天可進行駕駛路試的時間。

5.6 公署欣悉運輸署於 2023 年底已再度完成「報到值勤安排」的檢視工作，並樂見該署因應公署的調查自今年 6 月中起已於其中四個非商用車輛駕駛考試中心試行「直接報到安排」（上文**第 3.4 段**）。公署建議，運輸署應在四個考試中心落實試行「直接報到安排」一段時間後進行檢討；倘若試行效果及員工反應正面，運輸署應積極研究在可行情況下把「直接報到安排」推行至其他駕駛考試中心，以增加路試數量。

重設非商用車輛路試的目標輪候時間及達標率

5.7 運輸署為了應付因新冠疫情而積壓的駕駛考試輪候個案，推出了多項改善措施以解決路試輪候時間過長的問題，包括利用科技而採用電子考試表格、招聘更多人手及增加周末考期、以及長遠而言物色新的駕駛考試中心。

5.8 公署認為，以往運輸署就非商用車輛路試訂立了 82 天輪候日數的服務承諾，屬良好公共行政之表現。然而，運輸署因駕駛考試供求情況有所改變，而取消「非商用車輛路試承諾」的達標率（上文**第 2.17 段**）。公署認為，輪候時間除了是指標性的重要數據，亦是評估和改進部門服務營運、讓部門及市民監察其工作效率、協助部門調撥及優化資源分配的一項重要指標。

5.9 因此，公署建議，運輸署恢復為非商用車輛路試訂立達標率的做法，訂明其目標為在接獲非商用車輛駕駛執照申請後內的特定天數內為考生安排路試；至於如何設立目標輪候日數和達標率，該署應根據實際情況進行調整，以確保指標符合實際情況並有效反映該署的表現。

（二） 優化駕駛考試的記錄評核安排

就即時撰寫備註的做法向考牌主任提供指引

5.10 運輸署或審裁處近年處理的上訴及覆核個案均有所增加（上文**表 5**，**第 3.18 段**）。按現時運輸署及審裁處處理上訴的機制，主要是依賴考牌主任於進行路試期間的即時撰寫的備註記錄，運輸署及審裁處均傾向接受有關記錄是處理上訴及覆核時有效及顯著的依據（上文**第 3.32 至 3.33 段**）。然而，公署審視了不同考牌主任在進行路試時的即時記錄，發現各考牌主任的記錄方式不一，記錄的事項及資料亦各有不同（上文**第 3.35 段**）；而運輸署並未就考牌主任就記錄路試評核而作出即時撰寫的備註制訂相關指引。

5.11 同時，公署在審研個案時留意到，審裁處曾於駕駛考試成績覆核個案的判詞中指出，考牌主任的報告內容與聆訊時證供並不一致；審裁處並對考牌主任在缺乏相關記錄下能否有合理基礎地憶及路試過程中的個別細節有所質疑。就該個案而言，審裁處對考牌主任整體證供的可信性及可靠性存疑，最終未能安心接納其證供。故此，公署認為，運輸署應就考牌主任於進行路試期間就記錄即時撰寫備註的工作制訂指引，讓各考牌主任能夠透過統一的標準以更有效及更準確地記錄駕駛路試的評核內容。

應試車輛內安裝攝錄裝置

5.12 運輸署現時完全禁止考生於應試車輛內安裝攝錄裝置（上文**第 3.19 段**）；在此情況下，當局處理上訴及覆核個案便只能依據考牌主任為駕駛路試後而即時撰寫的報告。經參考內地及其他地區就駕駛考試的行政安排後，公署留意到，內地及部分國家已運用攝錄裝置記錄駕駛考試過程，並讓考生申請翻看相關攝錄記錄以提出上訴；甚至已採用或計劃透過電子系統以評核駕駛考試（上文**第 3.36 至 3.40 段**）。

5.13 隨著安裝車輛攝錄裝置的做法日益普遍，加上科技發展迅速技術可靠，為應試車輛安裝行車記錄器或攝錄機是順應社會步伐大勢所趨，亦有一定實際好處。公署認為，運輸署必須認真檢

討現時禁止駕駛考試路試進行攝錄的安排是否仍然恰當和合理。當局應考慮引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置。此項安排有助當局及考生蒐集路試期間的情況的數據和錄像，並便利考牌主任解釋其專業評核結果，同時亦可以提高當局處理考生的上訴及覆核的效率。公署認同保障個人私隱是非常重要，除了攝錄安排，運輸署亦需一併研究如何妥善管理及保存相關錄影資料包括所涉的個人資料。署方亦應與相關持份者持續溝通；就他們的關注，作出回應。公署欣悉運輸署已就為應試車輛安裝攝錄裝置進行可行性研究，長遠而言，公署建議當局應進一步考慮探討能否利用高科技（如電子考核系統）協助考牌主任評核考生的駕駛考試表現。

（三） 改善駕駛考試的相關安排

延長學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期

5.14 近年，路試的需求和輪候時間均處於較高水平：現時考生一般最長需輪候約 7 至 8 個月（上文**第 2.20 段**）；新冠疫情期間，更曾一度升至需輪候約一年時間（上文**第 1.2 段及表 1**）。在此情況下，學習駕駛執照的 12 個月有效期及駕駛考試表格的 18 個月有效期並不切合實際情況。即使考生在筆試合格後才申請學習駕駛執照，但由於駕駛考試路試的合格率不高，只有約三成左右[38]，考生若路試不合格而需重新輪候尾期，其學習駕駛執照通常已逾期而需再次申領。另外，若考生需要更改路試考期，即使他們預早向運輸署申請延期路試，並已騰空其原來考期讓運輸署重新作編配快期之用，但在路試需求高以致輪候日數長的情況下，其駕駛考試表格仍有機會在不曾進行路試前已失效。

5.15 公署認為，除非運輸署能在短期內縮減駕駛路試輪候時間至接近十年前的 82 日左右的水平，否則，以現時的路試的輪候時間而言，現時學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期或會間接增加考生的時間和費用成本；同時，運輸署亦需投放相應資源處理該等考生的學習駕駛執照及駕駛考試表格的續期申請，變相增加其行政成本。因此，公署建議運輸署檢視學習執照及駕駛考試表格的有效期。

---

[38] 根據運輸署 2023 年 5 月的數據，非商用車輛（包括私家車、輕型貨車及電單車）考生首次應考路試的合格率只有 26%至 30%；商用車輛（包括中型貨車、重型貨車、公共／私家小巴、公共／私家巴士及掛接式車輛）路試的合格率則為 16%至 38%不等。

關於應試車輛登記

5.16 對於有考生指，儘管已準時到達駕駛考試中心參與路試，卻因駕駛教師連同應試車輛缺席而受累未能應試。雖然運輸署表示，上述被歸類為「考生缺席考試」的情況並不常見，但由於運輸署並無記錄考生沒有進行駕駛考試的原因，故實際上亦沒有備存上述情況的相關數據。

5.17 鑑於私人駕駛教師可同時教授多名考生，駕駛教師可能需要在一日內短時間穿梭不同的駕駛考試中心把應試車輛供同日應試的考生使用。運輸署現時只會要求考生出席駕駛路試時，提供其應試車輛的車牌號碼及其駕駛教師的資料。當發現同一車牌號碼的車輛被登記作相同時段的應試車輛時，該署只會讓首名登記的考生參與路試；其餘較後時間應考的考生則需即場安排另一輛合規格的應試車輛。

5.18 倘若考生因其應試車輛被登記在相近的考試時段作應考因而未能趕及參與路試（上文**第 4.12 段**），除了對考生造成影響，要重新輪候路試，亦會浪費珍貴的考期。公署認為，運輸署可透過行政措施避免上述情形，以善用考試資源，及排除多名考生以同一輛車輛於相同時段報到駕駛考試路試的情況，避免令排在較後的考生因為沒有應試車輛而未能應考路試，浪費路試數目。

關於駕駛考試中心附近的「場務員」

5.19 就由不同駕駛教師公會所聘任的「場務員」的情況（上文**第 4.13 段**），運輸署認為，該些人員沒有影響到駕駛路試工作進行，該署亦已跟業界就此進行溝通。根據公署的觀察（上文**第 4.15 至 4.17 段**），該些人員實際上為考生在路試過程中提供不少協助，而且運輸署亦曾收到他們在考試場內收取費用的相關投訴。公署認為，運輸署應加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界保持溝通以助其監察該些人員的運作，確保路試是有序而公正公平地進行。

建議

5.20 鑑於以上所述，公署對運輸署有以下主要建議：

(1) 更積極研究透過靈活調配人力資源，例如考慮安排考牌主任在周末額外工作，以進一步增加駕駛考試的供應（上文**第 5.4 段**）；

(2) 積極研究透過增加考試場地，例如在遠離市中心及住宅區的合適地段設立更多及分布更廣的駕駛考試中心，以進一步增加駕駛考試的供應(上文**第 5.4 段**)；

(3) 著力檢視四個試行「直接報到安排」的考試中心的經驗（上文**第 5.6 段**）；

(4) 若上述試行安排反應正面，應積極研究在可行情況下擴展相關安排至其他考試中心(上文**第 5.6 段**)；

(5) 檢視並認真考慮恢復為非商用車輛路試訂定服務承諾，包括輪候日數的達標率（上文**第 5.9 段**）；

(6) 盡快為考牌主任於路試期間即時撰寫備註的工作制訂指引（上文**第 5.11 段**）；

(7) 檢討禁止路試進行攝錄的安排(上文**第 5.13 段**)；

(8) 若檢視後認為可以實行攝錄路試的安排，在引入就路試而設的攝錄系統或記錄裝置的過程中，應一併研究保障個人私隱的措施，並與相關持份者持續溝通（上文**第 5.13 段**）；

(9) 長遠而言，應進一步考慮探討能否利用高科技(如電子考核系統)協助考牌主任評核考生的駕駛考試路試表現（上文**第 5.13 段**）；

(10) 認真檢視學習駕駛執照及駕駛考試表格的有效期（上文**第 5.15 段**）；

(11) 盡快採取合適措施，避免私人駕駛教師因租借應試車輛的編排太過緊迫，而出現多於一名考生在同一個考試時段登記使用相同車輛參與駕駛路試的情況（上文**第 5.18 段**）；以及

(12) 加強駕駛考試中心的場內管理，並與私人駕駛教師業界就其監察員工運作的工作保持溝通；確保駕駛路試有序而公正公平地進行（上文**第 5.19 段**）。

鳴謝

5.21 公署調查期間，獲運輸署予以配合，申訴專員謹此致謝。

申訴專員公署
檔案：DI/469
2024 年 9 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：

Facebook.com/Ombudsman.HK **Instagram.com/Ombudsman_HK**

圖表目錄

圖 / 表	標題	頁數
表 1	過去 12 年各項駕駛考試路試的平均輪候日數	9
表 2	過去 12 年駕駛考試筆試的申請及考試數目	10
表 3A	過去 12 年非商用車輛駕駛考試路試的申請及考試數目	11
表 3B	過去 12 年商用車輛駕駛考試路試的申請及考試數目	12
表 4	過去 12 年運輸署考牌主任的數目	13
表 5	運輸署及審裁處處理有關駕駛考試的覆核上訴數目	20
表 6	2017 年至 2023 年運輸署受理駕駛考試上訴個案數目	23
表 7	2017 年至 2023 年駕駛考試成功上訴的個案	23